



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA
RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE IMAZA, BAGUA - 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

AUTORA:

VELARDE TELLO ZANDRA IBONY

ASESOR:

MG. FARFÁN AYALA MARIO IGNACIO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

TRIBUTACIÓN

CHICLAYO – PERÚ

2018



ACTA DE SUSTENTACIÓN

En la ciudad de Chiclayo, siendo las 02:40 pm. horas del día 21 de enero del 2019, de acuerdo a lo dispuesto por la Resolución de Dirección Académica N° 0125, de fecha 17 de enero del 2019, se procedió a dar inicio al acto protocolar de sustentación de la tesis titulada: "ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACION DE ARBITRIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IMAZA, BACUA - 2017

VELARDE TELLO ZANDRA IBONY", presentado por la Bachiller: VELARDE TELLO ZANDRA IBONY, con la finalidad de obtener el Título de Contador Público, ante el jurado evaluador conformado por los profesionales siguientes:

PRESIDENTE : Mgtr. WALDEMAR RAMÓN GARCÍA VERA

SECRETARIO (A) : Mgtr. MARIO IGNACIO FARFÁN AYALA

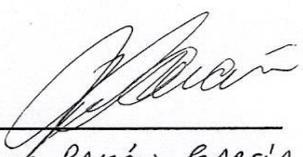
VOCAL : Mgtr. DIEGO FERRE LÓPEZ

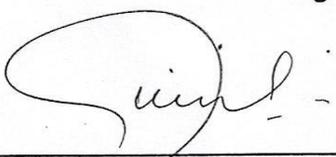
Concluida la sustentación y absueltas las preguntas efectuadas por los miembros del jurado se resuelve:

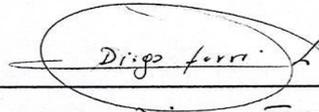
APROBADA POR MAYORÍA

Siendo las 3:00 pm del mismo día, se dio por concluido el acto de sustentación, procediendo a la firma de los miembros del jurado evaluador en señal de conformidad.

Chiclayo, ___ de _____ del 2018


Mgtr. WALDEMAR RAMÓN GARCÍA VERA
Presidente


Mgtr. MARIO I. FARFÁN AYALA
Secretario (a)


Mgtr. DIEGO FERRE LÓPEZ
Vocal

DEDICATORIA

A DIOS TODO PODEROSO, A MI ANGELITO Y A MIS PADRES; por darme la vida, la salud y una hermosa familia; quien me guía y protege enfocándome por el camino del bien. A mis padres por sus orientaciones constantes y apoyo incondicional.

AL DOCENTE Y COMPAÑEROS, QUE INFLUYERON; por su apoyo y conocimientos brindados, que fueron importantes en el proceso de estudio; el compañerismo de compartir ideas, así mismo concretar el anhelo más grande de ser profesional.

Zandra Ibony

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mis más sinceras muestras de agradecimiento:

De manera especial, a todas aquellas personas que influyeron en el proceso de estudio, que han sido de gran aprecio y estima por estar presente apoyándome e incentivándome a culminar mi tesis y lograr obtener la titulación profesional.

Agradezco al docente quien ha hecho notar mis errores en el proceso de desarrollo de la tesis y así poder superarlo para aprender de ello, con la finalidad de ser buena profesional Vallejana. También agradecer por sus amplios conocimientos y dedicación para formarme como persona de bien y estar preparada para la competencia y tener visiones positivas hacia el futuro, con la actualización constante para ejercer una labor de alto grado de responsabilidad y competencia.

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Zandra Ibony Velarde Tello, estudiante de la carrera universitaria de Contabilidad de la Escuela Pregrado de la Universidad César Vallejo, identificada con D.N.I. Nro. 43698142, quien ha elaborado la presente tesis titulado: **“Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Imaza, Bagua 2017”**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Título de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad; declaro bajo juramento que toda la documentación que se presenta es original y auténtica.

Por lo tanto, todos los datos e información que acompaña en la presente tesis es veraz y no existe plagio de ninguna índole.

Así mismo, soy consciente de los datos presentados y aportes, lo cual asumo las consecuencias y sanciones que se me deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 02 de agosto del 2018



ZANDRA IBONY VELARDE TELLO

DNI: 43698142

PRESENTACIÓN

Señores integrantes del Jurado evaluador, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, ponemos a su disposición para la revisión y evaluación el presente trabajo de investigación titulado **“ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE ARBITRIOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IMAZA, BAGUA - 2017”** el cual se ha realizado según los lineamientos de la universidad y cuyo objetivo es la obtención del título profesional de Contador Público.

El trabajo se ha estructurado en los siguientes capítulos:

CAPITULO I: Presenta el planteamiento del problema, las teorías en las que se apoya la investigación, hipótesis y objetivos, principalmente.

CAPITULO II: Describe la metodología a seguir, en la que destacan las técnicas de investigación y el instrumento utilizado-

CAPITULO III: Presenta los resultados del trabajo de campo.

CAPITULO IV: Discute los resultados de la investigación

CAPITULO V: Conclusiones

CAPITULO VI: Recomendaciones

CAPITULO VII: Referencias bibliográficas

Por último, se presentan los anexos correspondientes.

Por consiguientes señores integrantes de este digno jurado, estoy apto a aceptar las sugerencias que de manera constructiva puedan hacerle a la presente y que servirá como aporte para poder mejorarlo, así mismo sirva como base para aquellos que muestren interés en el tema y deseen continuar con estudios de esta naturaleza.

Por lo que me someto a su evaluación y consideración, con el fin de cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título de contadora pública

ÍNDICE

Acta de sustentación.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Realidad problemática.....	13
1.1.1. A Nivel Internacional.....	13
1.1.2. A Nivel Nacional.....	14
1.1.3. A Nivel Local.....	17
1.2 Trabajos previos.....	18
1.2.1. A Nivel Internacional.....	18
1.2.2. A Nivel Nacional.....	21
1.2.3. A Nivel Local.....	23
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	25
1.3.1. Estrategias de cobranza.....	25
1.3.2. Arbitrios.....	30
1.4 Formulación del problema.....	32
1.5 Justificación del estudio.....	32
1.6 Hipótesis.....	33
1.7 Objetivos.....	33
1.7.1 Objetivo general.....	33
1.7.2 Objetivos específicos.....	33
CAPÍTULO: II MÉTODO.....	34
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	35
2.1.1. Tipo de investigación.....	35
2.1.2. Diseño de investigación.....	35
2.2. Variables y operacionalización.....	35
2.2.1. Variable independiente.....	35
2.2.2. Variable dependiente.....	35
2.2.3. Operacionalización.....	36
2.3. Población y muestra.....	37
2.3.1. Población.....	37
2.3.2. Muestra.....	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
2.5. Métodos de análisis de datos.....	40
2.6. Aspectos éticos.....	41
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	42
3.1. Resultados en tablas y gráficos.....	43
3.1.1. Análisis estrategias de cobranza.....	45
3.1.2. Análisis de recaudación de arbitrios.....	60
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN.....	71

4.1. Discusión de resultados.....	72
CAPITULO V: CONCLUSIONES.....	79
5.1. Conclusiones.....	80
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES.....	81
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	83
ANEXOS.....	88
Acta de aprobación de originalidad de tesis	97
Autorización de publicación de tesis	98

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1:	32
TABLA 2:	36
TABLA 3:	37
TABLA 4:	45
TABLA 5:	46
TABLA 6:	47
TABLA 7:	48
TABLA 8:	49
TABLA 9:	50
TABLA 10:	51
TABLA 11:	52
TABLA 12:	53
TABLA 13:	54
TABLA 14:	55
TABLA 15:	56
TABLA 16:	57
TABLA 17:	58
TABLA 18:	59
TABLA 19:	60
TABLA 20:	61
TABLA 21:	62
TABLA 22:	63
TABLA 23:	64
TABLA 24:	65
TABLA 25:	66
TABLA 26:	67
TABLA 27:	68
TABLA 28:	69
TABLA 29:	70

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1.....	45
FIGURA 2.....	46
FIGURA 3.....	47
FIGURA 4.....	48
FIGURA 5.....	49
FIGURA 6.....	50
FIGURA 7.....	51
FIGURA 8.....	52
FIGURA 9.....	53
FIGURA 10.....	54
FIGURA 11.....	55
FIGURA 12.....	56
FIGURA 13.....	57
FIGURA 14.....	58
FIGURA 15.....	59
FIGURA 16.....	60
FIGURA 17.....	61
FIGURA 18.....	62
FIGURA 19.....	63
FIGURA 20.....	64
FIGURA 21.....	65
FIGURA 22.....	66
FIGURA 23.....	67
FIGURA 24.....	68
FIGURA 25.....	69
FIGURA 26.....	70

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “Estrategias de cobranza para mejorar la recaudación de arbitrios en la Municipalidad Distrital de Imaza, Bagua - 2017”, se llevó a cabo con el fin de conocer y analizar el problema que existe en la Municipalidad referente a la recaudación de sus impuestos, el cual tuvo como objetivo general poder determinar las estrategias de cobranza para mejorar la recaudación tributaria en la municipalidad; así mismo, se ejecutó una investigación descriptiva, correlacional y tiene como población a los pobladores del Distrito de Imaza.

Entre los objetivos específicos se analizan la situación económica, diagnosticar el estado actual de la recaudación, identificar factores y diseñar estrategias de cobranza. El tipo de investigación en esta tesis es de tipo aplicada ya que tomamos como referencias tesis y conocimientos adquiridos referentes a la recaudación tributaria; y descriptiva porque se describió las variables de forma independiente.

Con la finalidad de recolectar la información, se diseñó una encuesta para medir las variables en estudio. Dicho instrumento tuvo una validez interna evaluada por el Alfa de Cronbach de 0,956 para la fiabilidad de la gestión administrativa, y para la recaudación tributaria un Alfa de Cronbach de 0,863. Dicho instrumento fue aplicado a un tamaño de muestra de 22 trabajadores.

Los resultados encontrados a través del análisis descriptivo e inferencial, demostraron una correlación significativa en el nivel 0,01, siendo el valor del coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,785$. El ANOVA determinó un grado de influencia significativo de la gestión administrativa sobre la recaudación tributaria.

Palabras claves: Estrategias de cobranza, recaudación de arbitrios.

ABSTRACT

The present research work entitled: "Collection strategies to improve the collection of Taxes in the District Municipality of Imaza, Bagua - 2017", was carried out in order to know and analyze the problem that exists in the municipality regarding the collection of their taxes, which had the General objective of being able to determine collection strategies to improve tax collection in the municipality; Likewise, a descriptive, correlational investigation was carried out and its population is the inhabitants of the Imaza District.

Within our specific objectives we analyze the economic situation, diagnose the current state of collection, identify factors and design collection strategies. The type of research in this thesis is of the applied type since we take as references theses and acquired knowledge related to tax collection; and descriptive because the variables were described independently.

In order to collect the information, a survey was designed to measure the variables under study. This instrument had an internal validity evaluated by the Cronbach's Alpha of 0.956 for the reliability of the administrative management, and for the tax collection a Cronbach's Alpha of 0.863. This instrument was applied to a sample size of 22 workers.

The results found through the descriptive and inferential analysis, showed a significant correlation at the level 0.01, being the value of the Pearson correlation coefficient of $r = 0.785$. The ANOVA determined a degree of significant influence of the administrative management on tax collection.

Keywords: Collection strategies, collection of excise taxes.